

Ministère de l'environnement



Office National de l'Assainissement

LE MANAGEMENT QUALITÉ À L'ONAS

SITUATION ACTUELLE ET PERSPECTIVES



Mars 2022

LES RÉALISATIONS



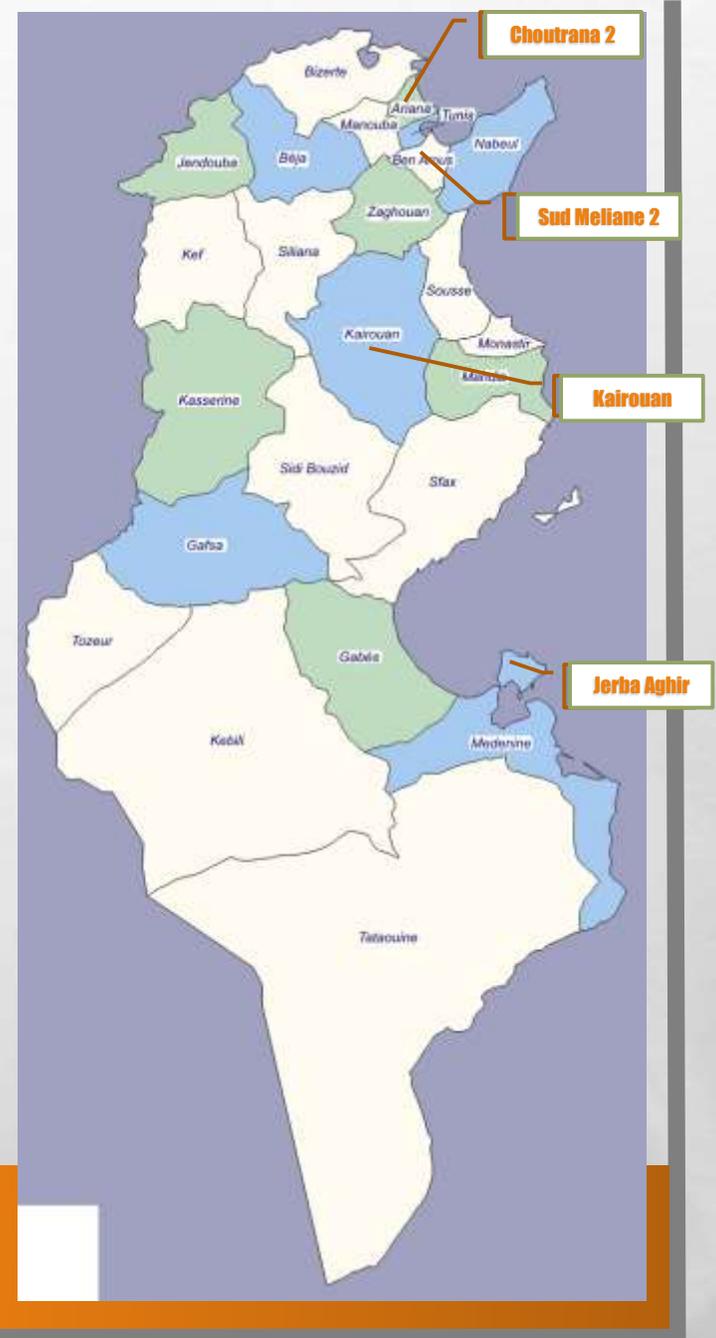
❖ QUATRE STATIONS D'ÉPURATION CERTIFIÉES EN MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL SELON LE RÉFÉRENTIEL ISO 14001 VERSION 2004:

- ✓ STATION D'ÉPURATION DE CHOUTRANA 2 : CERTIFIÉE LE 10/06/2013,
- ✓ STATION D'ÉPURATION DE SUD MELIANE 2 : CERTIFIÉE LE 23/06/2014,
- ✓ STATION D'ÉPURATION DE KAIROUAN : CERTIFIÉE LE 09/03/2016,
- ✓ STATION D'ÉPURATION DE JERBA AGHIR : CERTIFIÉE LE 25/04/2016,

❖ LA STATION D'ÉPURATION CHOUTRANA2 CERTIFIÉE EN MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL SELON LE REFERENTIEL ISO 14001 VERSION 2015 EN MAI 2020

❖ LE BUREAU DES ABONNÉS DE LA DIRECTION RÉGIONALE DE L'ARIANA CERTIFIÉ EN MANAGEMENT DE LA QUALITÉ SELON LE RÉFÉRENTIEL ISO 9001 VERSION 2008 DONT UN PROJET DE MIGRATION VERS LA VERSION 2015 EST EN COURS,

❖ LE BUREAU DES RELATIONS AVEC LE CITOYEN : CERTIFIÉ PAR LE LABEL TUNISIEN D'ACCEUIL « MARHBA »



LES PROJETS EN COURS DE RÉALISATION

- ❖ **MISE EN PLACE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL ISO 14001 VERSION 2015 DANS QUATRE STATIONS D'ÉPURATION : MENZEL TEMIME, ENFIDHA-HERGLA, JERISSA ET MARETH – EZZARAT**
- ❖ **MISE EN PLACE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITÉ ISO 9001 VERSION 2015 DANS TROIS UNITÉS : LE DÉPARTEMENT AUDIT ET INSPECTION, LE BUREAU ABONNÉS DE LA DIRECTION RÉGIONALE DE L'ARIANA ET LE CENTRE D'APPEL « EL JESR »**



DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL MIS EN PLACE AU SEIN DES STATIONS D'ÉPURATION

LE SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL MIS EN PLACE AU SEIN DES QUATRE STATIONS D'ÉPURATION S'APPLIQUE AU TRAITEMENT DES EAUX USÉES URBAINES PAR PROCÉDÉ BOUES ACTIVÉES TYPE AÉRATION PROLONGÉE.

Menzel Temime



*Débit moyen journalier :
8283 m³/j*

Jerissa



*Débit moyen journalier :
700 m³/j*

Enfidha hergla



*Débit moyen journalier:
10450 m³/j*

Mareth zarat



*Débit moyen journalier :
2860 m³/j*

AXES DE LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTAL DES STATIONS D'ÉPURATION



Amélioration de la qualité des eaux épurées ainsi que la promotion de leurs réutilisations ;



Gestion rationnelle des déchets provenant de l'activité des stations d'épuration;



Traitement des odeurs et des insectes ;



Optimisation de la consommation d'énergie et amélioration de l'utilisation des ressources;



Amélioration de la gestion du Voisinage;



Bonne gestion du système de management environnemental en veillant à son amélioration continue avec l'implication de tout le personnel.

DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITÉ

SERVICE ABONNES ARIANA

- Suivi des travaux de branchement;
- Suivi des travaux et services
- Suivi de la gestion des conventions.

JESR

- Réception et envoi des réclamations et des demandes d'interventions auprès des clients de l'ONAS;
- Suivi des traitements des réclamations et des demandes d'intervention émanantes des unités concernées;
- Orientation et information des clients de l'ONAS.

AUDIT et INSPECTION

- Missions d'audit interne de gestion, D'audit Technique et d'audit d'informatique;
- Missions d'inspection;
- Suivi des missions d'audit interne, externe et des missions des organisations de contrôle externe.

AXES DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE TROIS UNITÉS DE L'ONAS

SERVICE ABONNES ARIANA

- **L'Amélioration de la qualité des services rendus aux clients à travers le respect des délais et des procédures;**
- **La Veille à la satisfaction des clients à travers la réalisation de leurs demandes dans les meilleures conditions;**
- **La Réactivité immédiate dans le traitement des plaintes des clients ;**
- **La Mise à disposition des ressources nécessaires pour la réhabilitation du réseau d'assainissement de la commune de l'Ariana;**
- **La Maîtrise des délais d'exécution des contrats**
- **L'assurance de l'importance nécessaire à la formation et la sensibilisation pour l'atteinte de l'efficacité.**

JESR

- **L'Amélioration de la qualité des services rendus aux clients à travers le respect des délais et des procédures;**
- **La Veille à la satisfaction des clients à travers la réalisation de leurs demandes dans les meilleures conditions.**
- **La réactivité immédiate face aux exigences du travail pour assurer l'efficacité;**
- **La mise à disposition des ressources nécessaires pour le bon déroulement du travail**
- **L'assurance de l'importance nécessaire à la formation et la sensibilisation pour l'atteinte de l'efficacité.**

AUDIT et INSPECTION

- **L'Amélioration de la qualité des services rendus aux clients à travers le respect des délais et des procédures;**
- **La veille sur la satisfaction des clients à travers la réalisation de leurs demandes dans les meilleures conditions;**
- **La mise à disposition des ressources nécessaires pour le bon déroulement du travail**

LES PERSPECTIVES DU MANAGEMENT DE LA QUALITÉ À L'ONAS

- ❖ **MISE EN PLACE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL ISO 14001 VERSION 2015 DANS DIX (10) STATIONS D'ÉPURATION DONT LES EAUX USÉES TRAITÉES SONT DESTINÉES A LA RÉUTILISATION A L'HORIZON 2030;**
- ❖ **ACCRÉDITATION D'UN LABORATOIRE SELON L'ISO 17025 VERSION 2017;**
- ❖ **MISE EN PLACE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL ISO 45001 DANS LES STATIONS D'ÉPURATION CERTIFIÉES ISO 14001 VERSION 2015;**
- ❖ **MISE EN PLACE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ ISO 9001 VERSION 2015 DANS LES SERVICES ABONNÉS DE L'ONAS.**